

# LE SUPPORT AUX ENSEIGNANTS DANS LE PORTAGE DE COURS EN LIGNE COMME FACILITATEUR D'UN DEPLOIEMENT DE METHODES ACTIVES DANS L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR.

Dupont Chantal, Poumay Marianne, LabSET – Université de Liège

---

## Introduction

En Europe, l'un des défis actuels est le développement d'une masse critique de cours à distance<sup>1</sup> de qualité qui permette la dissémination de bonnes pratiques en langues locales et accessibles à tous.

Dans les pays francophones, l'offre en formation à distance est extrêmement réduite alors que de nombreux acteurs souhaitent avoir accès à des solutions plus flexibles. En Belgique, les nouveaux accords gouvernementaux<sup>2</sup> prévoient que « *le Gouvernement augmentera l'offre de formation à distance et poursuivra le développement des nouvelles approches pédagogiques (cours multimédia, tutorat à distance, tutorat téléphonique ou par courrier électronique)* ».

En 2000, l'Université de Liège a créé le LabSET, au service de tout encadrant (professeur, formateur) désireux d'améliorer son enseignement par le biais de supports Web. Le LabSET accompagne cette année une trentaine d'organismes dans le portage à distance de leurs propres cours conventionnels, touchant plusieurs milliers d'apprenants au total, par l'intermédiaire plusieurs dispositifs, et notamment FORMADIS (non diplômant) et le Master Complémentaire Form@Sup, en Pédagogie de l'Enseignement Supérieur.

Notre pari est qu'un dispositif d'enseignement à distance (EAD) hybride permet une aussi grande richesse d'activités que l'enseignement présentiel conventionnel, à condition que l'enseignant soit accompagné et guidé dans son approche de l'EAD ainsi que tout au long de la réalisation de son cours à distance (Poumay et Leclercq, 2000).

S'appuyant sur plus de 50 cours développés jusqu'ici, nous tenterons de cerner quelques-uns des défis que représente le support aux enseignants qui souhaitent utiliser le Web comme un outil qui facilite un enseignement centré sur l'apprenant et la dissémination de pratiques de qualité pour tous.

Outre la variété des contenus développés et des publics visés, nous mettrons en évidence la diversité des méthodologies mises en œuvre dans ces cours, la richesse pédagogique qui s'en dégage et la valeur ajoutée y apportée par l'enseignement à distance. Par ailleurs, nous identifierons les conditions de réussite de telles initiatives, pour lesquelles nous sollicitons de nombreux pays du Sud et le l'Europe de l'Est.

---

<sup>1</sup> Par " cours à distance ", nous entendons ici un dispositif de formation utilisant :

- ? un ensemble d'acteurs (professeurs, tuteurs, moniteurs)
- ? des activités d'apprentissage
- ? des outils de communication (tels Emails, forums de discussion, groupes de travail)
- ? une série de médias et supports (tels notes de cours, images fixes ou animées, séquences sonores, etc.)
- ? une plate-forme intégrée d'enseignement distribué

le tout faisant usage de stratégies variées alliant souvent le présentiel et la distance en fonction des objectifs visés et des contraintes du projet.

<sup>2</sup> Accord de Gouvernement PS-cdH pour la Communauté Française 2004-2009, du 9/7/2004, p. 29

## Les dispositifs FORMADIS et Form@sup

Le LabSET mène de front plusieurs programmes qui poursuivent des objectifs similaires et au travers desquels le même questionnement rejaillit. FORMADIS<sup>3</sup> et Form@sup<sup>4</sup> visent une modification en profondeur des dispositifs de formation et le passage d'un système où dominent les formations conventionnelles à un système ouvert, flexible, permettant à chacun de se former sur les lieux de travail et au gré de ses besoins (« *just in time learning* »). Afin de réaliser cet objectif et d'obtenir un effet de levier, ces deux programmes se fondent principalement sur l'accompagnement de projets professionnels personnels ou institutionnels (sélectionnés par appel à propositions) dans la production de cours ouverts et à distance. Form@sup offre la particularité d'être diplômant et contribue ainsi à la reconnaissance et la valorisation des initiatives individuelles visant l'amélioration de leur pratique d'enseignement (Poumay, 2003a).

### Quel accompagnement proposons-nous ?

La mise à distance d'un cours représente bien plus qu'une simple réplique du cours papier sur un serveur et demande un accompagnement et un suivi dans ses différentes phases d'élaboration :

- ? analyse des besoins et de la pertinence pédagogique
- ? conception pédagogique
- ? réalisation graphique et technique
- ? expérimentation
- ? évaluation

Chaque projet est accompagné par un minimum de 2 chercheurs. Il bénéficie aussi de l'appui du personnel technique et de l'apport d'un graphiste.

Cet accompagnement d'une durée approximative de 12 mois inclut également une formation tant technique que pédagogique des acteurs des projets accompagnés, ceci pour assurer à ces cours une qualité pédagogique qui illustre la valeur ajoutée apportée par l'EAD et leur assure une réelle efficacité. Le tutorat est donc continu et rapproché, comme suggéré par la littérature.

A titre d'introduction, Brindley et al. (2003, 138) reprennent une phrase de Salmon (2002, 1) qui encapsule bien la nécessité du tutorat et l'aspect indispensable qu'il revêt dans l'apprentissage en ligne : *“Un enseignement en ligne efficace et productif est une composante essentielle d'un projet et processus de e-learning positif, à dimension humaine et financièrement abordable. Indépendamment du degré de sophistication technologique, les apprenants en ligne ne souhaitent pas se passer de leurs encadrants humains »*.

Dans ce même ordre d'idée, Walti (2003, 237) mentionne une recherche menée par Ewing (2000), qui remarque que : *“Si les applications des TIC dans l'apprentissage ne comprennent pas d'interaction visible et significative avec l'enseignant, il existe un véritable danger que l'apprenant ressente l'environnement éducatif comme étant significativement dépersonnalisé. (...) Même si cet aspect des TIC dans l'apprentissage prend un temps considérable au tuteur, il a été identifié comme étant un facteur de succès significatif”* (p 213 et 214).

La formation pédagogique se déroule en partie en ligne et en partie en présentiel. Elle a été conçue de façon à correspondre et donc à servir directement aux différentes étapes d'élaboration de son propre cours à distance. Elle mobilise et met en pratique des méthodes et outils variés à vivre et à expérimenter, utilisables par chacun des participants dans leur propre projet (isomorphisme et accent systématique sur le transfert).

---

<sup>3</sup> Projet subventionné par le Fonds Social Européen, le Ministère de l'Emploi et de la Formation Professionnelle de la Région Wallonne et le Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche de la Communauté Française de Belgique (voir <http://www.labset.net/formadis/>).

<sup>4</sup> Coordonné par Dieudonné Leclercq et M. Poumay, LabSET-ULg (voir [http://www.ulg.ac.be/labset/des\\_formasup/Pages/index.htm](http://www.ulg.ac.be/labset/des_formasup/Pages/index.htm)).

Un principe préside au « téléportage » de ces cours : la volonté de doter les étudiants de compétences transférables à diverses situations de la vie courante où leur expertise sera requise. Dans cet objectif, les professeurs et les animateurs tentent de faire vivre une série d'activités impliquant une action « située » (contextualisée) des participants. L'auto-questionnement, l'apprentissage par problème, la dialectique et l'auto-évaluation sont autant de méthodologies qui y contribuent.

Cet accompagnement nous semble un moyen efficace de participer à la formation continuée des enseignants. Il vise à assurer une pérennité aux projets et à rendre autonomes les organisations participantes dans la gestion de leurs futurs cours à distance.

Une réflexion plus générale sur la pédagogie universitaire est par ailleurs incluse dans le curriculum de Form@sup.

### Les critères de qualité

Bien que très différents les uns des autres par leur thème, leur contenu, leurs publics-cibles et les activités qu'ils proposent, tous les cours développés devaient répondre à des critères de qualité définis par le LabSET (Poumay 2003b). Nous citons ci-dessous quelques exemples de critères de qualité tirés de notre check-list des 24 critères principaux utilisés pour l'évaluation « statique » des cours<sup>5</sup>.

En effet, pour le LabSET, la mise à distance d'un cours doit impérativement présenter une valeur ajoutée par rapport au cours traditionnel. Nous accordons une attention toute particulière à la qualité de la méthodologie utilisée, en mettant l'accent sur des méthodes actives et des stratégies pédagogiques variées qui constituent des combinaisons de 8 modèles enseignement/apprentissage de base (Fig. 1).

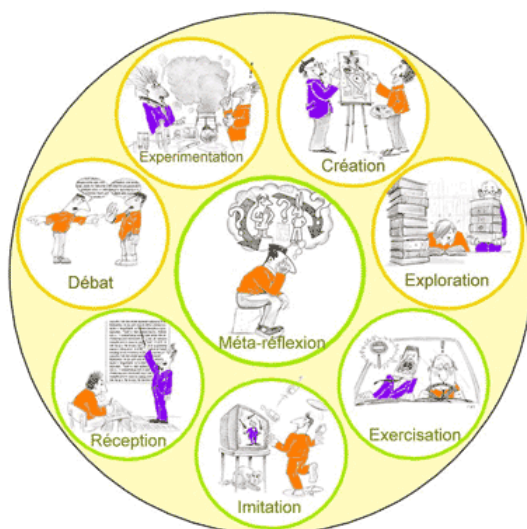


Figure 1. Les 8 événements d'apprentissage élémentaires composant les stratégies pédagogiques (Leclercq, 2003).

Nous sommes également attentifs à la triple concordance entre les objectifs du cours, les contenus et les activités proposés et le mode d'évaluation envisagé. Nous escomptons la

<sup>5</sup> Nous appelons « évaluation statique » un regard porté sur un produit tel qu'il a été conçu, d'un point de vue pédagogique et technique. Par opposition à « évaluation dynamique » qui implique une évaluation du produit tel qu'il a été utilisé.

continuité du projet au-delà de la période d'accompagnement et espérons un certain effet démultiplicateur au sein de l'institution (volonté de mise à profit de l'expérience des enseignants ayant participé au programme FORMADIS ou à Form@sup au sein de leur école, centre de formation, fédération ou entreprise).

Pour aider les enseignants à répondre à ces impératifs qualitatifs, nous avons développé une série d'outils et mis à leur disposition des ressources. Ces aides font partie intégrante des dispositifs de formation proposés.

### Les facteurs de succès

A partir de ces expériences, nous nous sommes penchés sur la définition de « facteurs de succès ». Nous entendons par « facteurs de succès » des conditions susceptibles de favoriser la réussite d'un projet. Ces facteurs de succès peuvent par ailleurs être rapprochés de ceux qui interviennent dans tout processus d'innovation (Delfosse et al., 2003). Ceci devrait nous aider à améliorer la qualité de notre encadrement et celle des produits pédagogiques que nous concevons.

Nous avons donc listé quatorze facteurs de succès intervenant dans l'accompagnement du portage à distance de cours en ligne. Cette liste n'est pas exhaustive et sa validité est liée aux caractéristiques de son contexte :

- ✍ Volonté des acteurs impliqués (les enseignants et/ou formateurs) de remettre en question leur pratique pédagogique.
- ✍ Nécessité de procéder à une analyse des besoins de tous les acteurs impliqués.
- ✍ Nécessité de procéder à une estimation du temps indispensable, d'une part à la participation à la formation et, d'autre part au bon fonctionnement du cours créé. Il est impératif de communiquer clairement cette estimation aux participants.
- ✍ Nécessité de connaître les différents rôles à assumer dans la conception d'un cours en ligne (concepteur pédagogique, responsable technique, tuteur en ligne) et définition des ressources humaines disponibles pour assurer ces différents rôles.
- ✍ Nécessité de s'assurer de l' « alphabétisation informatique » de tous les acteurs concernés.
- ✍ Nécessité de s'assurer de la disponibilité matérielle des ordinateurs et des connexions pour l'enseignant et pour les futurs apprenants (présence de salles informatiques, nombre de machines, qualité de celles-ci, qualités et coût des connexions, tranches horaires utilisables, ...).
- ✍ Nécessité de disposer d'une assistance technique.
- ✍ Nécessité de proposer des contenus de formation dynamiques (actualisation systématisée).
- ✍ Nécessité pour les concepteurs de disposer d'un soutien institutionnel.
- ✍ Si la mise en ligne du cours doit avoir lieu en une année académique, il est préférable que les contenus de formation préexistent sous une forme conventionnelle mais déjà électronique.
- ✍ Nécessité d'obtenir l'engagement des personnes impliquées dans le processus d'innovation : celles-ci doivent réellement adhérer aux critères de qualité de la mise en ligne de cours.
- ✍ Nécessité de prévoir un accompagnement du processus d'innovation par une équipe de spécialistes.
- ✍ Il faut aider les enseignants impliqués dans le processus d'innovation à assurer la pérennité de leur projet.

- ✍ Implication des participants dans une communauté de pratiques leur permettant, tout au long du processus et en particulier à l'issue de leur formation, d'être en contact avec les pairs et poursuivre leur réflexion tout en restant « portés » par le groupe.

Certains facteurs de succès listés et commentés dans le cadre de cet article peuvent donner l'impression de « couler de source »... Pourtant, lorsque l'équipe du LabSET a organisé pour la première fois le projet FORMADIS, forte d'une expérience de plusieurs années dans un domaine assez neuf, une grande partie de ces facteurs de succès ont été négligés ou largement sous-estimés.

### **Des curricula en évolution permanente<sup>6</sup>**

Suite aux expériences de suivi des participants, que ce soit dans FORMADIS ou, dans une moindre mesure, dans le cadre de Form@sup, force est de constater que bon nombre d'entre eux ne s'attardaient pas de manière systématique sur la compréhension, l'assimilation et le transfert des concepts attenants à leur démarche de mise en œuvre de projet. Ceci peut s'avérer problématique pour l'accompagnateur devant alors sans cesse revenir sur des éléments théoriques que l'apprenant ne semble pas maîtriser ou pour lesquels il ne manifeste pas un grand intérêt préférant se focaliser sur la démarche pragmatique liée à l'évolution de son projet personnel.

Par ailleurs, la notion de communauté<sup>7</sup> et notamment la plus value qu'elle représente en termes de ressources n'était pas assez exploitée dans notre démarche de formation tendant plutôt à une certaine individualisation de l'accompagnement.

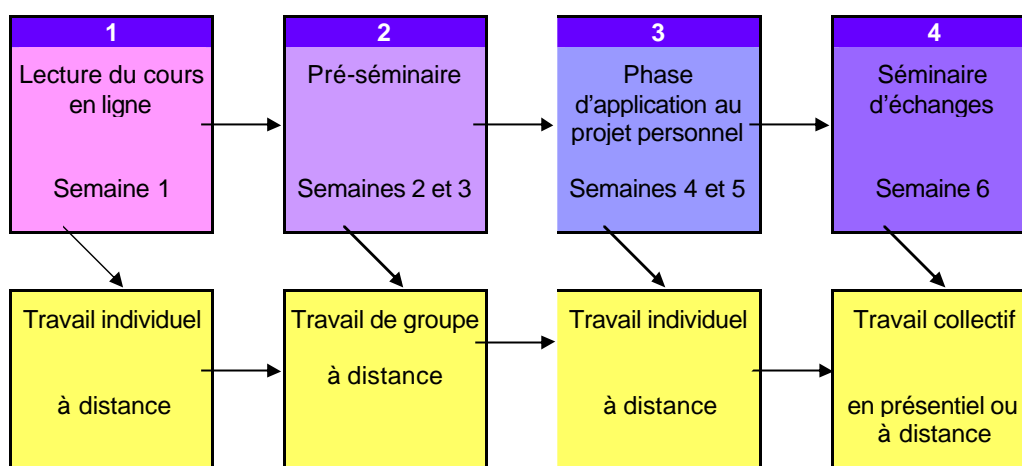
Face à ces deux constats, nous avons régulé notre dispositif et mis en place pour 2004-2005 un curriculum centré sur l'organisation de 4 séminaires découpés en fonction des étapes de conception du cours en ligne (voir plus haut, analyse des besoins et de la pertinence pédagogique, conception pédagogique, réalisation graphique et technique, expérimentation et évaluation)

Chaque séminaire est agencé comme suit :

<sup>6</sup> Les curricula ont été revus par l'équipe du LabSET et formalisés par J.-F. Van de Poel.

<sup>7</sup> Telle que définie par l'Université Laval de Québec in <http://www.fse.ulaval.ca/fac/tact/fr/html/prj-7.1/commune2.html> : « Un groupe d'élèves et au moins un éducateur ou une éducatrice qui, durant un certain temps et animés par une vision et une volonté communes, poursuivent la maîtrise de connaissances, d'habiletés ou d'attitudes. »

## Déroulement global d'un séminaire



Dans cette perspective, un séminaire s'étale donc sur une durée totale de six semaines réparties en quatre étapes :

1. Une semaine donnée à l'apprenant pour parcourir les contenus en ligne de manière autonome
2. Deux semaines de travail de groupe dans le cadre d'un séminaire virtuel
3. Deux semaines pour l'application des concepts à son projet personnel
4. Une journée de séminaire d'échanges en présentiel ou via des outils de communication synchrone (ex. : vidéoconférence) où chaque participant présente l'état d'avancement de son projet personnel à ses pairs et reçoit un feedback de la part du groupe

La formule d'accompagnement qui est associée aux séminaires est la suivante : affecter un « tuteur » à trois personnes formant de la sorte un groupe de travail.

Cet accompagnement est centré sur le projet personnel des participants et se réalise en parallèle des séminaires de formation.

Les interactions entre le tuteur et les trois apprenants se mettent en place en mode synchrone et asynchrone sur la plate-forme WebCT à partir des outils de chat (communication synchrone), de forum (communication asynchrone) et de portfolio (partage de fichiers et de ressources).

Ce type de fonctionnement n'exclut pas les rencontres avec les apprenants mais propose de les mettre en place uniquement quand la nécessité se présente.

Ce système encourage l'utilisation d'outils de communication cadrés et, nous l'espérons, permettra d'éviter une certaine anarchie dans les modes de communication tuteur-apprenants.

Nous pensons que la mise en place de ce type de dispositif permettra :

- de s'assurer que les contenus ou modèles théoriques ont bel et bien été parcourus, analysés, débattus et assimilés, par l'organisation d'un parcours d'apprentissage dans lequel l'apprenant suit le cours en ligne d'une part et participe à des travaux de groupe s'articulant autour de la résolution de situations-problèmes d'autre part.

- de placer l'apprenant au sein de la communauté d'apprentissage au sein de laquelle il bénéficiera des avis de ses pairs et participera à des débats liés aux modèles théoriques abordés.
- de sensibiliser, par isomorphisme, les apprenant en les positionnant dans un système de formation à distance et de séminaire virtuel afin qu'ils puissent effectivement vivre ce qu'ils seront ensuite amenés à coordonner.
- la mise en pratique des notions de réflexivité et de méta-cognition (Leclercq et Poumay 2004) dans le parcours d'apprentissage des apprenants.

Par ailleurs, face aux problèmes liés au transfert « théorie-pratique » et à sa réciproque, nous estimons que ce dispositif apportera des éléments de solution aux «*quatre coupables potentiels du non transfert*» (Leclercq et al, 2002) :

- Les liens « théoriques-pratiques » sont conçus par le formateur ou entre pairs dans le cadre de l'accompagnement de groupe (réponse au « Pas conçu »).
- L'intensification du travail et des échanges entre pairs ainsi que la réflexion commune sur des situations problèmes à traiter (produites par les formateurs ou par les pairs) créera une série d'activités dans le cadre desquelles chaque apprenant pourra être confronté à des liens adaptés ou adaptables à son quotidien (réponse au « Pas vécu »).
- La généralisation du travail de groupe et les éléments socio-cognitifs qu'une telle pratique génère permettra une confrontation des points de vue et une lecture diversifiée des problèmes à résoudre (réponse au « Pas débattu »).
- Les phases de transfert sont fréquentes dans les propositions que nous évoquons et les apprenants sont donc souvent amenés à réfléchir sur leur démarche (réponse au « Pas relu »).

## Conclusion

La formation des étudiants est une mission fondamentale. A qualité scientifique égale, la qualité de la formation dispensée est un critère qui amène un étudiant à choisir un établissement d'enseignement plutôt qu'un autre. C'est un critère légitime, pris d'ailleurs en compte par les évaluateurs externes dans les audits " qualité " qui se multiplient.

La pédagogie universitaire n'existe toute faite dans la littérature. Elle se construit, elle se débat, elle se négocie... d'autant plus qu'elle se décline différemment en fonction des environnements où elle se développe.

Les institutions universitaires soucieuses de faire de la qualité de l'enseignement une priorité sont de plus en plus nombreuses aujourd'hui. A l'Université de Liège, les autorités académiques ont montré depuis plusieurs années déjà leur volonté de déployer une politique cohérente et audacieuse en la matière.

Au moment où les universités et les Hautes Ecoles révisent leur pédagogie pour faire face aux nouveaux défis de l'internationalisation croissante et des exigences de la convention de Bologne, la formation proposée dans le cadre de FORMADIS et de Form@sup vise à questionner et outiller la pratique professionnelle des participants. Ces dispositifs vont permettre que différents acteurs se parlent de leurs enseignements. Ils vont aussi et surtout donner l'occasion aux inscrits de développer de nouveaux scénarios pédagogiques, directement exploitables dans leurs enseignements.

Parallèlement, les technologies de l'information ont rapidement évolué en pénétrant dans tous les secteurs. Le déploiement de l'EAD fait également son chemin, à grands pas.

Une offre performante de formation en ligne vient désormais enrichir les catalogues de formation initiale et de formation continue.

Au niveau européen des programmes de financement communautaires et des plans d'action en faveur de l'éducation, de la formation et de la jeunesse ont été mis en place par la Commission européenne.

En Belgique, des cours en ligne de qualité sont produits grâce à des initiatives régionales ou individuelles et des curriculum universitaires.

Les nouvelles technologies de l'Information et de la Communication contribuent-elles réellement à rehausser la formation universitaire et à démocratiser les savoirs fondamentaux ?

Fervents défenseurs des pédagogies actives, nous défendons l'idée que l'EAD n'est qu'un vecteur, un support dont on peut faire le pire comme le meilleur. Nous tentons de nous attacher au meilleur ... et d'ainsi participer à la formation continue des enseignants de tous pays. Veiller à améliorer la qualité des enseignements contribue ainsi à améliorer la réussite des étudiants et favoriser le développement de l'innovation dans les institutions.

## References bibliographiques

1. BRINDLEY, J., ZAWACKI, O. & ROBERTS, J. (2003). *Support services for online faculty: the provider and the user perspectives*. In U. Bernath & E. Rubin (Eds.), *Reflections on Teaching and Learning in an Online Master Program – a case study*, Studien und Berichte der Arbeitsstelle Fernstudienforschung der Carl von Ossietzky Universität Oldenburg, Band 6, Bibliotheks- und Informationssystem der Universität Oldenburg : Germany
2. DELFOSSE, C., HARMELING, D., POUMAY, M. & LECLERCQ, D. (2003). *Les facteurs de succès dans l'accompagnement du portage à distance de cours. Expérience du LabSET*. Rencontres du Kirchberg, Luxembourg (L)
3. EWING, J. (2000). Enhancement of online and offline student learning. *Educational Media International*, 37(4), 205-217
4. LECLERCQ, D. (Ed.), (1998). *Pour une Pédagogie Universitaire de Qualité*, Sprimont: Mardaga.
5. LECLERCQ, D., GEORGES, F. & POUMAY, M. (2002). *Méthode basée sur des Cas (MDC) et enseignement à distance (EAD) visant le transfert des apprentissages – Un exemple d'application*, communication présentée au 19ème Congrès de l'AIPU, Association Internationale de Pédagogie Universitaire, 29-30-31 mai 2002, Louvain-la-Neuve (B)
6. LECLERCQ, D. (2003). *Méthodes de formation et théories de l'apprentissage*, Editions de l'Université de Liège, Belgique
7. LECLERCQ, D. ET POUMAY, M. (2004). « *An operational definition of metacognition* », communication présentée au 21ème Congrès de l'AIPU, Association Internationale de Pédagogie Universitaire, 1-8 mai 2004, Marrakech, Maroc.
8. POUMAY, M. & LECLERCQ, D. (2000). *Support structure for the development of quality distance courses over the internet* In J. Connors & F. Dawes (Eds), *Towards the e learning community : Challenges for Business and Education*, Bolton : CEM, 38-41.
9. POUMAY, M. (2001). *L'utilisation de cas concrets en pédagogie. Modèles pour décrire et analyser des cas et leurs usages didactiques*. Mémoire de post-graduat, Diplôme d'Etudes Spécialisées en technologie de l'Education et de la Formation (DES-TEF). Université de Liège.
10. POUMAY, M. (2003a). *Active learning for teaching staff: a postgraduate degree increasing the development of quality net based courses*, in Telda conference proceedings, Kaunas (Lt)



11. POUMAY, M. (2003b). Keys to Promote good practices in ODL by a TECCC approach (Training Embedded Coached Course Construction) - illustrations through a postgraduate degree and an annual competitive call, *Educational Media International*, 40,3, 233-241
12. SALMON, G. (2002, April). *Hearts, minds and screens: Taming the future*. Keynote speech presented at the EduCAT Summit, Innovations in e-Education, Hamilton, New Zealand. Retrieved August 5, 2004 from <http://www.atimod.com/presentations/download/Hearts3.htm>
13. WALT, C. (2003). Experiencing a new paradigm – Elements, Aspects, and Structure of Selected Courses in the MDE Program, in U. Bernath & E. Rubin (Eds.) (2003), *Reflections on Teaching and Learning in an Online Master Program – a case study*, Studien und Berichte der Arbeitsstelle Fernstudienforschung der Carl von Ossietzky Universität Oldenburg, Band 6, Bibliotheks- und Informationssystem der Universität Oldenburg : Germany

**Auteurs :**

Chantal Dupont  
Marianne Poumay

Université de Liège, LabSET  
Boulevard de Colonster, 2, B9, B-4000 Liège, Belgique  
[chantal.dupont@ulg.ac.be](mailto:chantal.dupont@ulg.ac.be)  
[m.poumay@ulg.ac.be](mailto:m.poumay@ulg.ac.be)